

# Rapportage



In opdracht van: **KING (Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten)**

Datum: 21 augustus 2014

Projectnummer: 2014173

Auteurs: John Ruiter & Marvin Brandon

# Index

<b>Achtergrond van het onderzoek</b>	<b>3</b>
<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>4</b>
<b>Resultaten van het onderzoek</b>	<b>5</b>

# Achtergrond van het onderzoek

## Doel onderzoek

---

**DirectResearch** heeft in opdracht van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (vanaf hier: KING) een kwantitatief onderzoek uitgevoerd onder informatiemanagers bij verschillende Nederlandse gemeenten.

**Doelstelling:** De opdrachtgever wil inzicht krijgen in de waarderingen en ervaringen met de producten van GEMMA (Gemeentelijke Model Architectuur). Het onderzoek verschaft tevens inzicht in de wensen en behoeften voor doorontwikkeling van GEMMA.

## Doelgroep

---

KING heeft een selectie gemaakt van informatiemanagers werkzaam bij verschillende Nederlandse gemeenten. In het onderzoek werden de onderstaande functietitels van elkaar onderscheiden:

- Informatiemanager
- Informatiearchitect
- I&A coördinator
- Adviseur I&A
- Afdelingshoofd I&A / programmamanager informatie

## Methode

---

Kwantitatief online onderzoek: de respondenten zijn uitgenodigd via e-mail.

## Periode

---

14 juli – 19 augustus 2014

## Respons

---

Bron:	Eigen e-mailadressen
Bruto steekproef:	n=237
Netto steekproef:	63 (27%)

- |  |      |
|--|------|
| • Informatiemanager                                      | n=19 |
| • Informatiearchitect                                    | n=8  |
| • I&A coördinator  | n=4  |
| • Adviseur I&A   | n=13 |
| • Afdelingshoofd I&A /<br>programmamanager<br>informatie | n=4  |
| • Anders   | n=15 |

De n voor de bovenstaande groepen is te klein om gesplitst te kunnen rapporteren. De resultaten van het onderzoek worden dan ook op totaal niveau weergegeven.

# Conclusies en aanbevelingen

## Conclusie

Informatiemanagers werkzaam bij Nederlandse gemeenten zijn goed bekend met GEMMA. De verschillende producten uit de productrange van GEMMA worden dan ook breed ingezet in de praktijk. De GEMMA producten bieden een fijne standaard waar zowel grotere als kleinere gemeenten veel aan hebben. De producten dienen voor sommige gemeenten (vooral grotere) als goede basis waarop kan worden doorontwikkeld om het product aan te laten sluiten bij de eigen gemeenten. Andere gemeenten vinden de standaardisatie fijn omdat men er snel en efficiënt mee aan de slag kan.

2 op 5 medewerkers vindt dat gemeenten voldoende inspraak hebben in de doorontwikkeling van GEMMA. Men levert een bijdrage door deel te nemen aan bijeenkomsten/workshops en door feedback uit de praktijk te leveren middels co-creatie. De huidige rol in de doorontwikkeling van GEMMA zetten zij in de toekomst graag voort. KING dient in de ogen van de informatiemanagers de rol van belangenbehartiger en penvoerder van gemeenten naar leveranciers aan te nemen.

## GEMMA

- ✓ GEMMA producten zijn goed bekend
- ✓ Breed scala GEMMA producten in gebruik
- ✓ Website belangrijkste informatiebron eindgebruikers
- ✓ Informatie voorzieningen GEMMA zijn helder, bruikbaar en volledig
- ✓ Standaardisatie belangrijkste reden gebruik
  - ✓ Handig om op door te ontwikkelen
  - ✓ Snel en gemakkelijk aan de slag kunnen
- ✗ Informatie over GEMMA is soms lastig toepasbaar in praktijk of niet up-to-date

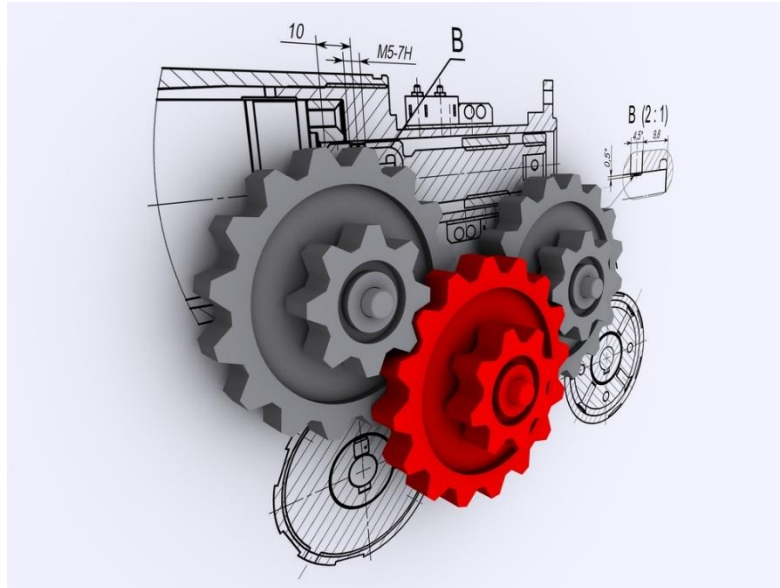
## Doorontwikkeling

- ✓ Twee derde vertaalt GEMMA product door/vult aan
  - ✓ Afstemming op eigen gemeenten
  - ✓ Afstemming op werkwijze/producten leverancier
- ✓ 2 op 5 vindt dat gemeenten voldoende inspraak hebben in doorontwikkeling GEMMA
- ✓ Informatiemanagers dragen graag bij middels:
  - ✓ Workshops/groep sessies
  - ✓ Co-creatie/klankbord
- ✓ Huidige rol in doorontwikkeling voorzetten in toekomst
- ✓ Medewerkers zien KING het liefst in rol van belangenbehartiger en penvoerder voor gemeenten naar leveranciers

## Aanbevelingen

De GEMMA producten hebben een breed draagvlak onder informatiemanagers bij Nederlandse gemeenten. De standaarden die GEMMA levert, zijn voor hen een prettige basis om te schakelen met leveranciers. Voor de doorontwikkeling van GEMMA is het belangrijk dat de eindgebruikers direct wordt betrokken. De eindgebruikers willen graag meedenken over de 'Next-steps' voor GEMMA. Workshops en groep sessies (zowel offline als online) zijn hiervoor het ideale middel.

KING dient verder het gesprek te blijven aangaan met leveranciers om ervoor te zorgen dat de producten van de leveranciers zo goed mogelijk aansluiten op de standaarden van GEMMA (belangenbehartiger/penvoerder).

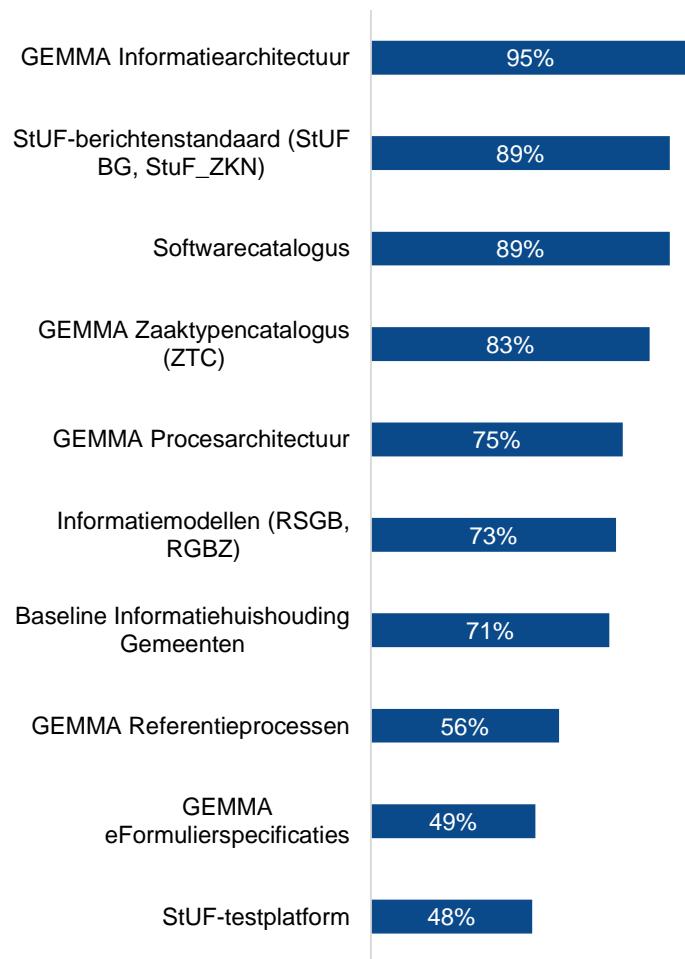


## Resultaten

# Producten GEMMA goed bekend

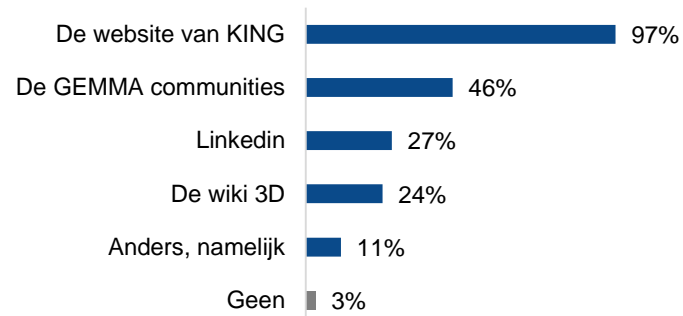
Informatie voornamelijk op website gezocht, informatie is van goede kwaliteit

## Bekendheid GEMMA producten



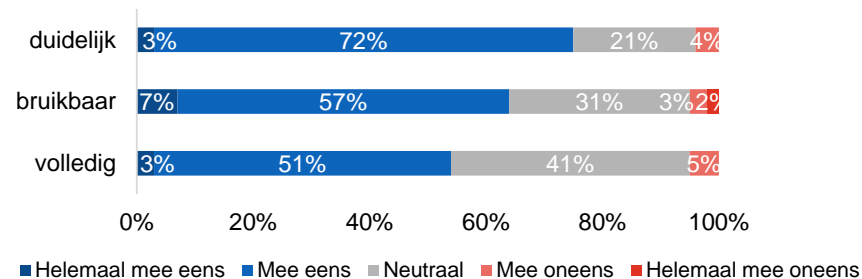
Q: Welke producten van GEMMA kent u? | n=63

## Informatiebronnen GEMMA



Q: Welke bronnen gebruikt u om informatie over GEMMA te zoeken? | n=63

## Beoordeling informatie GEMMA



### Ter verbetering informatie GEMMA

- Soms lastig van theorie naar praktijk:  
'Het blijft vaak toch algemeen en niet direct volledig hanteerbaar/toepasbaar.'  
'Laat soms nog te veel ruimte over voor interpretatieverschillen waardoor er veel discussie met leveranciers nodig is.'
- Informatie blijkt niet altijd actueel:  
'Ik kom geregeld dingen tegen die verouderd zijn of in de praktijk toch anders werken dan beschreven.'

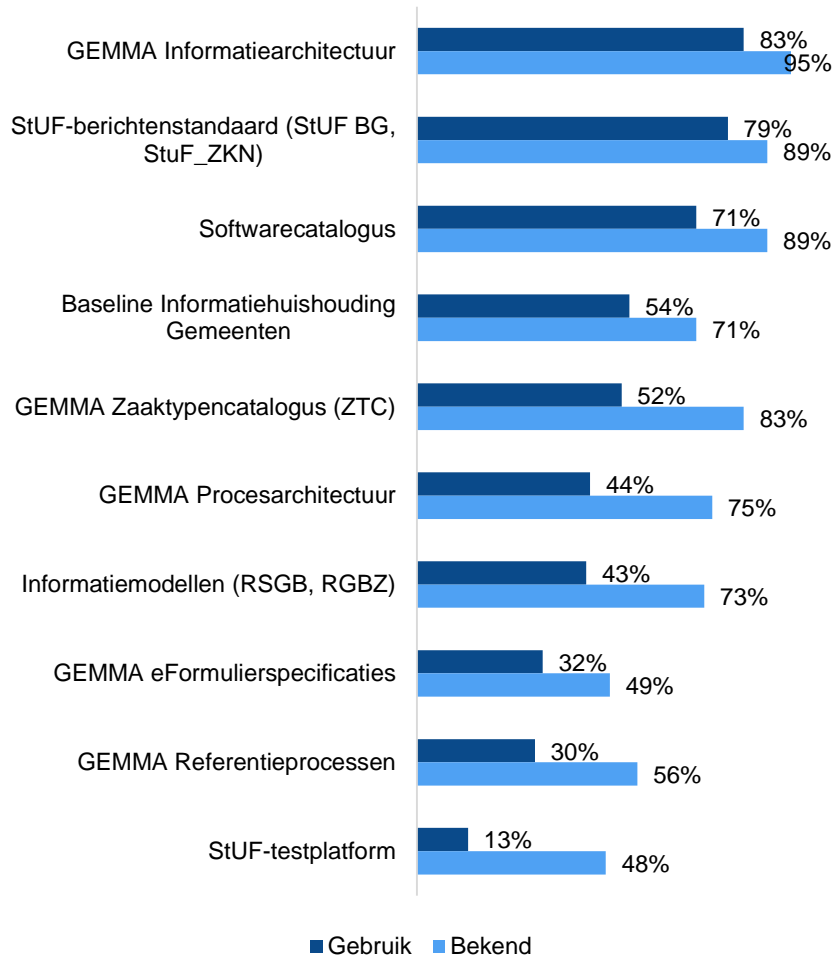
Q: Ik vind de informatie over de producten van GEMMA... | n=63

Q: Waarom vindt u de informatie over producten van GEMMA niet (geheel) duidelijk, volledig en/of bruikbaar? | n=33 (+neutraal categorie)

# Breed scala GEMMA producten in gebruik

Standaardisatie belangrijkste reden gebruik, meesten vertalen producten door naar eigen gemeenten

## Gebruik GEMMA producten



Q: Welke producten van GEMMA gebruikt uw gemeente? | n=63

Q: Welke producten van GEMMA kent u? | n=63

## Belangrijkste reden gebruik

### De 'standaard' voor gemeenten

- 'De GEMMA producten geven houvast en duidelijkheid.'
- 'Door zoveel als mogelijk standaarden te gebruiken wordt uitwisseling van gegevens eenvoudiger en wordt dezelfde taal gesproken.'
- 'Standaardisatie van producten is van groot belang, waardoor niet iedere gemeente opnieuw het wiel hoeft uit te vinden.'
- 'We zijn te klein om alles zelf uit te vinden. We zoeken bovendien de macht van het getal door onze informatiehuishouding op basis van standaarden (KING) op dezelfde wijze in te richten als andere gemeenten.'

Q: Wat is voor uw gemeente de belangrijkste reden om de producten van GEMMA te gebruiken? | n=63

## Aanvulling op GEMMA producten

### 62% maakt vertaling/aanvulling GEMMA producten

#### Ja, omdat... (62%)

- '...altijd afgestemd moet worden met eigen gemeente (grootte, cultuur, prioriteiten, etc.)'
- '...er soms geen strikte eenduidigheid is en leveranciers die verschillend vertalen'

#### Nee, omdat... (13%)

- '...de basis van GEMMA al voldoende is de gemeente.'

Q: Maakt uw gemeente een vertaling van (of aanvulling op) de producten van GEMMA? | n=63

# GEMMA is efficiënt en goede basis

## Workshops over GEMMA producten en actuele informatie updates gewenst

### Voordelen GEMMA

#### Efficiëntie

- *'De softwarecatalogus werkt om snel een architectuurplaat samen te stellen. Sneller en makkelijker kan haast niet.'*
- *'Bieden gemeenschappelijk kader, taal voor samenwerking binnen en buiten de gemeente. Waarom zou je het zelf verzinnen als het al verzonnen is?'*
- *'Handreiking, scheelt veel tijd qua denkwerk. Als leidraad voor interne discussies.'*
- *'Snelle manier van kennis en inzicht verwerving.'*
- *'Onderbouwing, heldere uitleg voor niet ingewijden, scheelt enorm veel tijd in onderzoeksfasen.'*

#### Goede basis/richting

- *'Geeft kader en richting aan waarop we ons als gemeente verder baseren.'*
- *'Hulpmiddelen voor eigen ontwikkelingen, naslagwerken, gespreksstof intern en met leveranciers.'*
- *'Gebruik van standaarden voorkomt discussies en verschil in interpretatie.'*
- *'Uitgangspunt voor onze eigen informatiehuishouding. Vanuit een landelijke standaard toewerken naar een gemeentelijk maatwerk. Het verschaft ons een goede blauwdruk voor hoe het ongeveer kan of moet worden.'*

Q: Gebaseerd op uw ervaringen met de producten van GEMMA, welke voordelen bieden de product(en) van GEMMA voor u in de praktijk? | n=63

### Beter bruikbaar maken GEMMA

#### Workshops en uitwerken voorbeelden

- *'Praktijkervaringen delen, voorbeelden uitwerken en workshops over toepassen van de producten zijn goede suggesties.'*
- *'Uitwerkingen met gemeenten via workshops (kan ook via facetime of samenwerking in pleio), voorbeelden uitwerken als toets en die breed communiceren. Jaarlijks rondje langs adviseurs om te vragen wat ze missen of wat niet werkt en wat wel werkt.'*
- *'Het uitwerken van gemeente specifieke voorbeelden voor verschillende gemeentegrootte draagt bij aan een betere bruikbaarheid van producten.'*
- *'Voldoende uitwerken en aan de praktijk testen. Relaties tussen de verschillende producten behouden en aantonen.'*

#### Actuele informatie over updates/ontwikkelingen GEMMA

- *'De ontwikkelingen binnen de gemeentelijke wereld volgen zich erg snel op. Actueel blijven is van belang zowel voor KING als voor medewerkers van de gemeente.'*
- *'Meebewegen met de ontwikkeling zorgen dat eindgebruikers, hiervan weet hebben en samen met de I-mensen dit aan de slag gaan.'*

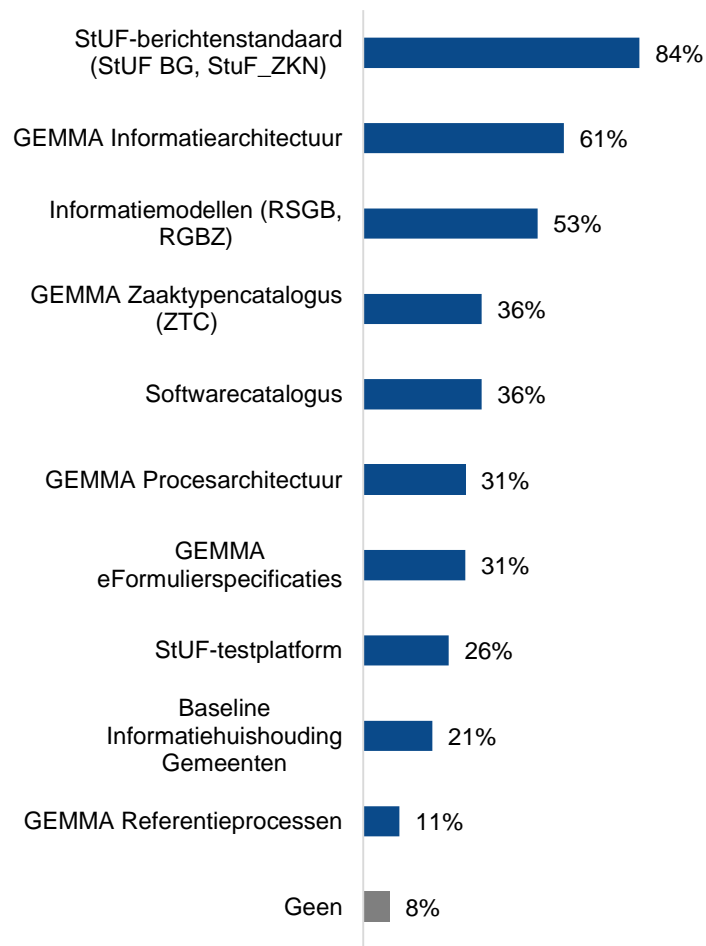
Q: Wat zou KING moeten doen om de producten van GEMMA beter bruikbaar te maken? | n=63



# StUF-berichtenstandaard populairste uitgangspunt leveranciers

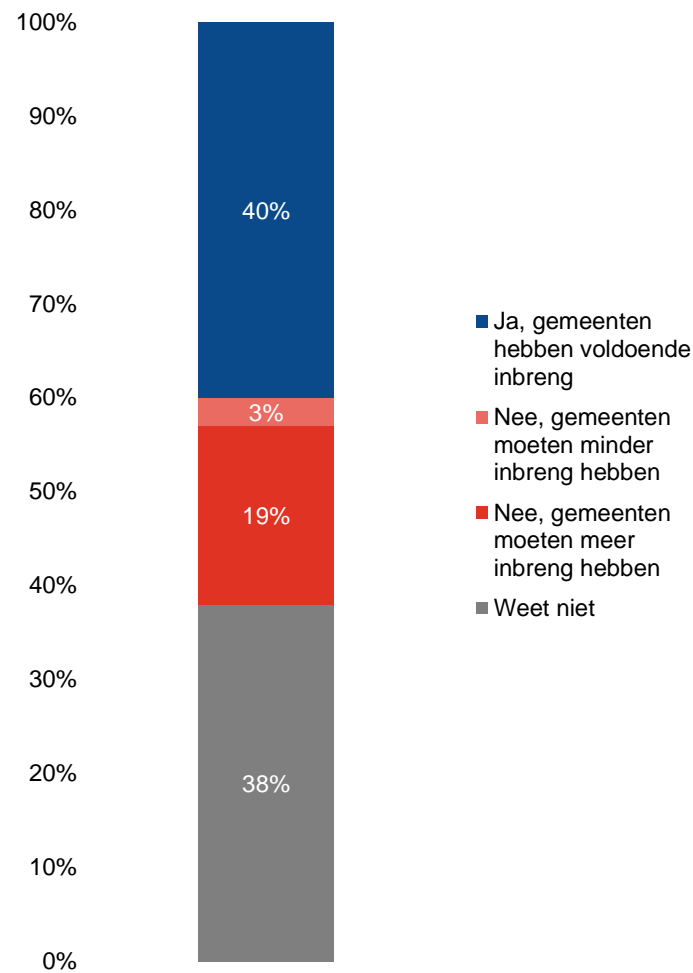
2 op 5 vind dat gemeenten voldoende inbreng in doorontwikkeling GEMMA hebben

## Uitgangspunt voor leverancier



Q: Welke GEMMA producten gebruikt u als uitgangspunt voor de contracten met uw leverancier(s)? | n=63

## Inbreng gemeentes



Q: Hebben gemeenten volgens u voldoende inbreng bij de ontwikkeling van de verschillende onderdelen van GEMMA? | n=63

# Eindgebruiker wil actief meedenken in ontwikkeling

Eindgebruikers als klankbord, workshops en co-creatiesessies voor doorontwikkeling GEMMA  
KING als belangenbehartiger en penvoerder voor gemeenten naar leveranciers

## Rol gemeenten in doorontwikkeling GEMMA

### Delen van visie eindgebruiker (klankbord)

- *'Een duidelijke regierol. Daarnaast een functionele rol in relatie tot bruikbaarheid en volledigheid.'*
- *'Gemeenten zijn de belangrijkste gebruikers en dus hebben ze het meeste belang bij de producten van GEMMA. Zij moeten hier dus ook bepalend in zijn bij de doorontwikkeling van GEMMA.'*
- *'KING ontwikkelt of creëert; gemeenten groot en klein toetsen op haalbaarheid, toepasbaarheid en financiële gevolgen.'*
- *'Klankbordgroepen van kleine tot grote gemeenten.'*

Q: Welke rol moeten gemeenten volgens u hebben bij de doorontwikkeling van GEMMA? | n=63

## Gewenste rol KING doorontwikkeling GEMMA

### Belangenbehartiger en penvoerder naar leveranciers

- *'Belangenbehartiger en stimuleren gebruik om uniformiteit te blijven realiseren. Soms knopen doorhakken en koers bepalen.'*
- *'Belangenbehartiger voor gemeenten zou wel iets meer mogen. Neem bv koppelingen, standaarden, dat is een enorm moeilijk proces met leveranciers.'*
- *'Penvoerder en belangenbehartiger naar Rijk en leveranciers.'*
- *'Iemand moet het voortouw nemen en iemand moet de leveranciers bewegen om mee te doen. Die rol moet bij KING / GEMMA blijven.'*

Q: Welke rol moeten gemeenten volgens u hebben bij de doorontwikkeling van GEMMA? | n=63

## Huidige persoonlijke bijdrage doorontwikkeling

### Deelname aan workshops/groep sessies en Co-creatie

- *'Deelname aan expertgroepen/producten behouden en aantonen.'*
- *'Heb wel meegedaan aan co-creatie. Tijdens bijeenkomsten probeer ik mijn inbreng te geven.'*
- *'Dit blijft voornamelijk beperkt door reacties tijdens congressen/ workshops lezingen e.d.'*
- *'Meelezen, bijwonen bijeenkomsten, inbreng praktijksituaties, en eenmaal meegedaan aan co-creatie ronde van KING.'*
- *'Zit in werkgroepen, communities, heb contact met KING over standaarden, geef feedback, draag gewenste ontwikkelingen aan.'*

Q: Op welke manier draagt u bij aan de doorontwikkeling van GEMMA (bijvoorbeeld door meelezen, co-creatie, etc.)? | n=63

## Gewenste eigen rol doorontwikkeling GEMMA

### Voorzetting huidige bijdrage: Meelezen, co-creatie, klankbord

- *'Meedenken, doorontwikkelen (co-creatie).'*
- *'Ik zou best in een werkgroep willen plaatsnemen.'*
- *'Door deel te nemen aan discussies in werkgroepen en daar zoveel mogelijk relevante input te geven aan de hand van voorbeelden/vraagstukken uit de praktijk.'*
- *'Praktijkervaring delen en terugleveren.'*

Q: Welke rol zou u willen u spelen in de doorontwikkeling van GEMMA? | n=63